

やさしいナースになるための スマイル通心

2019年 7月号 第109号

～親しみやすさの適切なサジ加減とは？～

今月のテーマは「親しみやすさの適切なサジ加減とは？」です。

患者さんに対する看護スタッフの言葉遣いは、しばしばクレームにつながる場合があります。病院において、緊張や不安などから、患者さんが普段とは異なる精神状態となっているケースは少なくありません。私たち看護スタッフはそんな患者さんをリラックスさせて適切なコミュニケーションをとる必要があります。優しく親しみやすく接することは患者さんにリラックスしていただき、不安を和らげることにつながります。しかし、「親しみやすさ」を追求するあまり患者さんとの距離感を誤ったりしてしまうとクレームにつながりかねません。

そこで、ある医療機関の看護スタッフへの言葉使いのクレーム内容の一部をみてみると

○認知症で入院したが頭はしっかり働いているときもあり、看護師から「上手にお薬飲めたね」と言われたときにバカにされたように感じた。家では厳格な父親であったため、家族の見舞い中は、そうした口調が特に苦痛だった。

○看護師さんがとても優しく、高齢女性である入院患者本人は喜んでいたが、見舞いに通う側としては違和感を感じる馴れ馴れしい口調だった。

○家族である患者が不利になることを恐れて、スタッフの言葉遣いの改善を求めることができなかった

○下の話題は言葉選びや声の大きさに気を使ってほしい。大部屋のため、何度も恥をかかされた。

私自身、覚えのある内容だなあと思いましたが、みなさんはいかがですか？

ご高齢の患者さんについて、子供に接するような言葉使いをしていませんか？

馴れ馴れしい言葉使い（タメ口など）していませんか？

患者さんのプライバシーに配慮した対応がきちんと行えていますか？

良かれと思って使う口調が、患者さんやご家族を不快にしている可能性はあります。

とって、かしこまりすぎも患者さんに緊張感を与えてしまいます。親しみやすさのサジ加減は難しいですね。

そこで、慣れ慣れしいと思われたいためのポイントをご紹介します。



馴れ馴れしいと思われないためのポイント

① 敬語を崩さない

まず、言葉遣いです。親しみやすさを意識すると、つい、ため口のようになってしまうがちですが、目上の人や患者さんには敬語を崩さないことです。敬語はそれだけで、相手との立ち位置を明確にするものだからです。

② ノンバーバルコミュニケーションを生かす

「ノンバーバルコミュニケーション」と言われる非言語的コミュニケーションがあります。人の印象は、言葉遣い以前に、目がとらえる表情やしぐさ、雰囲気、あるいは、耳から伝わる声のトーンや抑揚、テンポなどに大きく影響されます。これらが「ノンバーバルコミュニケーション」として大きな役割を果たすのです。

【表情】

笑顔は人の心を和らげます。表情の硬い人といつも笑顔でニコニコしている人とでは、笑顔の人に親しみやすさを感じるものです。



【アイコンタクト】

アイコンタクトとは視線を合わせることです。話をするときに、目を合わせて話をする人とそうでない人を比べると、目を合わせてくれる人の方が、自分にきちんと向き合ってくれているという気持ちになります。それだけで、心の距離がぐっと近づきます。

【声のトーン、抑揚】

言葉を発する手段である声の雰囲気もまた大切です。トーンが高ければ明るいイメージになるでしょうし、抑揚は気持ちがダイレクトに表れます。



③ 相手との距離を考える

たとえば、初対面の人に対して密接距離しか保っていなければ、不快感を持たれてしまうでしょう。実際にはさほど親しくはない人に対して、親しみやすさを表現したいがために近づきすぎることのないよう気を付けたいところです。また、ポンと肩をたたいたり、耳元に顔を近づけて話したりなどは、セクハラと誤解される可能性もありますので要注意です。ご高齢者に手を貸してあげるために触れなければならないような場合にも、ひと言声をかけてから行うことが大切でしょう。

親しみやすい人は、いつも明るく笑顔が素敵です。また、誰に対しても丁寧で、その人に向き合い相手をしっかりと受け入れようとする気持ちが、伝わってくるものです。心の距離が遠いにもかかわらず必要以上に近づいたり、言葉遣いを崩したりすることで、誤解されないようお互いに気を付けていきましょう。



スマイル通心

2019年 7月号 第109号



今月のテーマは、「親しみやすさの適切なサジ加減とは」でしたがいかがだったでしょうか？



親しいとは、「心が通じている」「仲がよい」「親密」という意味があり、一方馴れ馴れしいとは、「それほど親しい間柄でもないのに、うちとけすぎぶしつけ」という意味です。

人それぞれ、感じ方が異なるので、自分は大丈夫と想着いても相手の方からは「馴れ馴れしい」とか思われているかもしれません。

特に透析歴が長い患者さんとは、長いお付き合いをさせてもらっており、ついお友達的な言葉使いになってしまい、注意しないといけないと反省することも多々あります。

しかし、何十年とお付き合いしているある患者さんからは、きちんとした敬語を毎回使っていると反対に「よそよそしい」「つめたい」と言われることもあるので本当に「適切なサジ加減」は難しいと感じます。

今回、紹介をされていた

「**馴れ馴れしいと思われたいためのポイント**」

を常に意識して、**接遇推進委員会**が目指している

「**第3者の方が聞いて心地よい言葉遣い**」に少しでもみなさんで

近づくことが出来たらと思いますので、頑張りましょう。



看護部長 渡辺 千代子